

# CAPÍTULO 6

## FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y DESARROLLO HUMANO

### **Estrés laboral y estrategias de afrontamiento que utilizan los docentes de la Educación Inicial y Escolar Básica**

Dra. Gloria Comas de Álvarez

#### **Resumen**

El presente estudio surge como un interés de conocer cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan los docentes frente al estrés laboral. Se reporta la investigación comparativa y correlacional que fue realizada para constatar el nivel de estrés laboral de los docentes de Educación Inicial, Primer, Segundo y Tercer Ciclos, de colegios privados confesionales cristianos de Asunción y Gran Asunción. La muestra estuvo conformada por 24 docentes en cada ciclo. En este diseño no experimental, transversal, se analizan las estrategias de afrontamiento utilizadas por los docentes a través de la administración de tres cuestionarios que midieron los factores organizacionales y los factores personales que favorecen la aparición del estrés laboral, llamado en un estado crónico el Síndrome de Burnout. Además se aplicó la Técnica de Grupo Focal con los docentes, separados en grupos por ciclos, para conocer cuáles son los factores de estrés laboral predominantes en cada ciclo. A través de estas técnicas e instrumentos, la investigación logró determinar que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los docentes frente al estrés laboral son: Autocrítica, Retirada Social, Evitación de Problemas, Apoyo Social y Expresión Emocional. También se pudo constatar la hipótesis de la investigación: A mayor utilización de las estrategias de afrontamiento, menor nivel de estrés en los docentes.

Palabras claves: Estrés Laboral, Docente, Estrategias de Afrontamiento, Síndrome de Burnout.

#### **Introducción**

La línea de investigación se encuentra dentro de las Ciencias de la Educación. El tema está abordado en el área de Psicología de la Educación en el núcleo temático, Aportes de la Psicología a la Educación.

#### **Planteamiento y delimitación del problema**

El estrés laboral se da en profesiones que trabajan todo el tiempo con personas. Las demandas sociales, psicológicas y emocionales de parte de las autoridades de las instituciones, de los padres, y de los alumnos, impactan en la vida de los docentes produciendo muchas veces hasta enferme-

dades psicosomáticas. Los docentes, por lo tanto, deben desarrollar estrategias de afrontamiento que puedan mejorar su calidad de vida y su profesionalismo. Generalmente es considerado el mejor docente aquel que es el primero en llegar cada día, se queda a trabajar después de horas, que está a disposición de la dirección para las actividades extraclase, el que primero se anota para los clubes que generalmente se dan fuera del horario normal de clases. En fin, es un profesional que muchas veces sacrifica su vida de familia, su descanso personal y hasta su autorrealización en la vida. Sabemos que la docencia es un llamado, una vocación, no solamente una profesión, pero le corresponde a cada docente ordenar sus prioridades y poner límites a su trabajo, formando vidas con mucha dedicación, pero con límites.

### **Formulación del problema**

El nivel de estrés laboral del docente está relacionado con las estrategias de afrontamiento, las demandas de la comunidad educativa y el nuevo perfil del docente. Este análisis implica abordar los factores del estrés laboral del docente, las estrategias de afrontamiento y las competencias personales y profesionales que debe tener el docente del siglo XXI.

### **Preguntas de investigación**

#### **Pregunta general:**

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan los docentes de Educación Inicial y Educación Escolar Básica ante el estrés laboral en colegios privados de Asunción en el año 2012?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Determinar las estrategias de afrontamiento que utilizan los docentes de E.I. y E.E.B. ante el estrés laboral en colegios privados de Asunción en el año 2012.

#### **Objetivos específicos**

- Identificar los factores que inciden en el estrés laboral del docente.
- Determinar los aspectos de mayor estrés laboral por ciclo en el docente.
- Especificar las estrategias de afrontamiento que utiliza la mayoría de los docentes de E.I. y E.E.B. de colegios privados de Asunción ante al estrés laboral.
- Verificar si existen diferencias en el nivel de estrés laboral de los docentes de E.I. y 1er. Ciclo de E.E.B.
- Verificar si existen diferencias en el nivel de estrés laboral de las docentes mujeres y los docentes varones del 2º y 3er Ciclos de la E.E.B.
- Determinar en qué ciclo de E.I. o E.E.B. es mayor el nivel de estrés laboral de los docentes.
- Corroborar si el nivel de estrés laboral guarda relación con la cantidad de años de ejercicio de la docencia.
- Establecer las competencias básicas que desarrollan los docentes en el área de la inteligencia emocional para afrontar el estrés.

## Justificación de la investigación

El análisis exhaustivo del tema de investigación permitirá inferir los factores que influyen en la aparición del estrés laboral del docente, determinar las estrategias de afrontamiento que utiliza, si son adecuadas o no. Lo que permitirá realizar sugerencias para mejorar la calidad de vida del docente que se reflejará en un mejor desempeño profesional y mejor interrelacionamiento laboral entre autoridades, colegas y alumnos.

El acceso a los resultados de la investigación en docentes de instituciones educativas privadas, permitirá un primer acercamiento al nivel de estrés laboral de los docentes de E.I. y E.E.B. Sería interesante para futuras investigaciones analizar esta misma realidad en docentes de Nivel medio y Universitario para observar las estrategias de afrontamiento que utilizan y comparar si las demandas de la comunidad educativa son similares o muy diferentes.

## Limitaciones al trabajo

Una de las limitaciones del trabajo de investigación podría ser el poco tiempo de receso con que cuentan los docentes para completar los cuestionarios, por lo cual la estrategia que se utilizó fue llevarlos a sus casas y devolverlos una vez terminados.

## Hipótesis

Los docentes del tercer ciclo de la E.E.B. de colegios privados de Asunción presentan nivel de estrés más alto que los docentes de otros grados de E.E.B. y de E.I.

## Marco metodológico

- Tipo de investigación: Según el enfoque es cualicuantitativo.
- Nivel de Estudio: es una investigación descriptiva, comparativa, no experimental de corte transversal. Los objetivos de esta investigación son describir situaciones, determinar cómo se manifiestan las variables en una situación definida, por lo cual es descriptiva. Es comparativa porque compara el resultado de dos o más grupos. (Miranda, Estelbina de Alvarenga, 2012).
- La investigación planteada es de diseño no experimental ya que describe y examina hechos sin ninguna manipulación directa de variables. El propósito en las investigaciones de diseño no experimental se centra en la descripción del hecho y en la presentación de resultados, tal cual suceden, sin ninguna injerencia ni manipulación externa de elementos que puedan generar variaciones en el análisis planteado (Bericat, 2003).
- Lugar de estudio: Cinco colegios privados confesionales de Asunción.
- Lugar de investigación: aulas de jardín al noveno grado de la E.E.B.
- Población: docentes de jardín a noveno grado de E.E.B.
- Muestra: no probabilística, intencional. Se tomará intencionalmente a todos los docentes que conformen la población. Aproximadamente 100 docentes de 5 instituciones.

## Consideraciones éticas

Los nombres de los docentes y de las instituciones serán confidenciales por razones éticas. La investigación se realizó en cinco instituciones confesionales evangélicas.

## Resultados y análisis de datos

Los hallazgos significativos obtenidos en la investigación fueron recolectados a través de tres cuestionarios. Primero, el cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo que aporta los factores del estrés laboral en cuanto a la organización y el nivel total de estrés del docente.

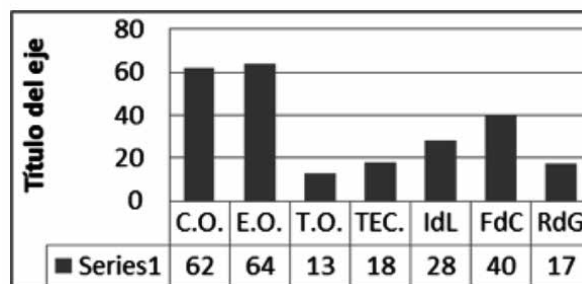
El segundo Cuestionario de Estrés de Maslach consiste en un inventario que aporta los aspectos del estrés que pueden ser Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

El tercer cuestionario, el Inventario de Estrategias de Afrontamiento de Tobin, nos aporta los tipos de estrategias que utilizan los docentes en una categoría de ocho escalas: Resolución de Problemas, Autocrítica, Expresión Emocional, Pensamiento Desiderativo, Apoyo Social, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y Retirada Social.

En un primer momento se presentan las respuestas cuantitativas de estos tres cuestionarios a través de gráficos. En un segundo momento se presentan los resultados del grupo focal. Posteriormente se analizan los resultados para llegar a las conclusiones, y dar las recomendaciones pertinentes al estudio.

A continuación se presentan los resultados cuantitativos a través de gráficos estadísticos. Los resultados cualitativos son presentados de manera descriptiva.

### Gráfico 9. Factores del Estrés Laboral en todos los docentes encuestados



Haciendo un promedio de los factores del estrés de la muestra de docentes que mayormente se presentan son:

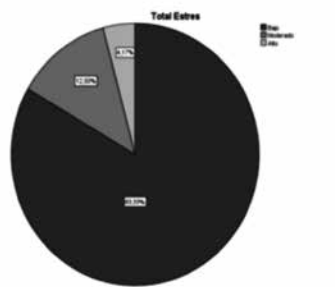
- Clima Organizacional (C.O.) = 65%
- Estructura Organizacional (E.O.) = 67%
- Falta de Cohesión (FdC) = 42%
- La Influencia del Líder (IdL) = 29%

Se deduce de estos resultados que los factores que más influyen en la aparición del estrés docente son: el Clima Organizacional, la Estructura Organizacional y la Falta de Cohesión. En menor grado la Influencia del Líder.

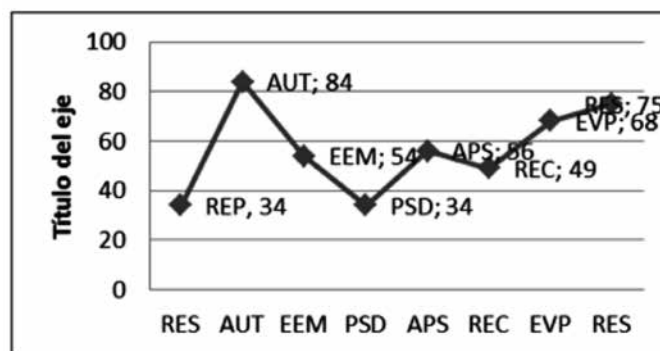
Los factores de Territorio Organizacional (T.O.), Tecnología (TEC), y Respaldo del Grupo (RdG), no presentan rasgos significativos como fuentes de estrés.

**Gráfico 10. Nivel de Estrés Laboral general en todos los docentes encuestados**

El 83,3% de los docentes manifiesta niveles de estrés bajo; 12,5% estrés moderado y solamente el 4% de los 96 docentes encuestados manifiesta puntuaciones de estrés alto.



**Gráfico 34. Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés Laboral más utilizadas por los docentes**



En el gráfico 34 se observan las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los docentes para aminorar la situación estresante. Se presentan en el siguiente orden:

- Autocrítica (AUT) 88% de la muestra total de docentes
- Retirada Social (RES) igual a 78%
- Evitación de Problemas (EVP) con 71%
- Apoyo Social (APS) el 58% del total
- Expresión Emocional (EEM) el 56% de la muestra

En este orden se observa las estrategias cognitivas más utilizadas por los docentes para evitar o alivianar el estrés.

**Datos Cualitativos**

Resultados de la aplicación de la técnica Grupo Focal

Se procedió a realizar la técnica del grupo focal con 4 grupos de 5 docentes cada uno, alcanzando en total a 20 docentes. Caracterizamos las respuestas con D1, D2, D3, refiriéndonos a la Docente No.1, Docente No.2, docente No.3, y así sucesivamente.

En conclusión, resaltan seis factores de estrés en los cuales los docentes de los cuatro grupos coinciden:

- poco apoyo de la familia
- clima organizacional
- liderazgo inadecuado
- actividades extraescolares excesivas
- la baja motivación docente debido a la falta de incentivos
- demasiada burocracia en el llenado de planillas o el completar documentos

Con estos resultados se llega a demostrar el Objetivo General de la Investigación que dice: Determinar las estrategias de afrontamiento que utilizan los docentes de E.I. Y E.E.B. ante el Estrés Laboral, en Colegios privados de Asunción en el año 2012.

## CONCLUSIONES

Los hallazgos arrojados por los cuestionarios, coinciden en gran manera con la bibliografía utilizada. El Estrés Laboral del Docente, llamado en un estado crónico Síndrome de Burnout, fue hallado en la mayoría de los docentes considerando los cuatro Ciclos estudiados: 82% en Nivel Bajo, 13% Nivel Moderado y 5% Nivel Alto, según el Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

De acuerdo a los objetivos específicos se irán mencionando los hallazgos más destacados en el estudio. Para identificar los factores que inciden en el estrés laboral del docente se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Este cuestionario mide los factores organizacionales del estrés. Los resultados se dan en el siguiente orden. Los factores de mayor estrés laboral docente son: Clima Organizacional, seguidamente la Estructura Organizacional, la Falta de Cohesión del Grupo, y por último, la Influencia del Líder.

Estos resultados concuerdan con la Técnica del Grupo Focal donde fueron resaltados como factores de mayor estrés laboral en los docentes: el Clima Organizacional y el Liderazgo Inadecuado.

En cuanto a los tres aspectos del estrés laboral relacionados a factores personales, se obtuvieron los siguientes resultados a través del Inventario de Burnout de Maslach: **Agotamiento Emocional** que según Gaines y Jermier, 1983 se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física o psíquicamente, o ambas combinadas: en un Nivel Bajo, 46% de los docentes, Nivel alto, 27%, y en el Nivel Moderado, 27%.

El segundo aspecto del estrés es la **Despersonalización**, que según Maslach, consiste en el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia otras personas, acompañado de irritabilidad y falta de motivación para el trabajo. Los resultados son: Nivel Bajo 48%, Nivel Alto 27%, y Nivel Moderado 25% de los docentes.

El tercer aspecto del estrés es la **Realización Personal** que Mc Clelland y John Atkinson, 1953, definen como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterio hacia

la excelencia. En la muestra total de docentes, el 50% está en Nivel Alto, 31% en el Nivel Moderado y 19% en el Nivel Bajo.

En cuanto a los tres aspectos del estrés (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal) se detallan los resultados por ciclo, en relación con el aspecto de mayor estrés:

**Educación Inicial, Realización Personal (89%)**

**Primer Ciclo, Agotamiento Emocional (38%)**

**Segundo Ciclo, Realización Personal (52%) y**

**Tercer Ciclo, Despersonalización (46%)**

Seguidamente, se especifican las estrategias de afrontamiento que utiliza la mayoría de los docentes ante el Estrés Laboral. Estos datos fueron obtenidos mediante el Inventario de Estrategias de Afrontamiento de Tobin y Coll.

En primer lugar aparece la Autocrítica **AUT** (88%), que consiste en autoinculparse por no saber manejar una situación de estrés. En segundo lugar, la Retirada Social **RS** (78%), que según Tobin se define como estrategias de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociadas con la reacción emocional en el proceso estresante. En tercer lugar, la estrategia de afrontamiento Evitación de Problemas **EVP** (71%), estrategia definida por Tobin como la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante. En cuarto lugar, se encuentra la estrategia Apoyo Social **APS** (58%), que según Tobin se define como búsqueda de apoyo emocional.

Y por último, en quinto lugar, la estrategia Expresión Emocional **EEM** (56%), que consiste según Tobin en liberar las emociones que acontecen en el proceso del estrés.

Las estrategias que necesitan ser más desarrolladas por los docentes son: la Resolución de Problemas (**REP**) y la Reestructuración Cognitiva (**REC**), estrategias que ayudan a resolver definitivamente los problemas y llevan a tomar decisiones coherentes con el momento de estrés que se vive, por lo cual se logra desarrollar con ellas la autonomía personal.

Haciendo una relación con la teoría de Inteligencia Emocional (**IE**) de Goleman se puede observar que de las cinco capacidades de la **IE** que son: Autoconocimiento, Autocontrol, Motivación, Empatía y Relaciones Interpersonales, se concluye lo siguiente:

- la estrategia Autocrítica (**AUT**) se relaciona con el **Autoconocimiento**
- la Expresión Emocional (**EEM**) y Evitación de Problemas (**EVP**) con el **Autocontrol**
- las estrategias de Retirada Social (**RES**) y Apoyo Social (**APS**) se relacionan con la capacidad de **Relaciones Interpersonales**
- los docentes necesitan desarrollar y fortalecer de la **IE** las capacidades de **Motivación y Empatía**.

Estos resultados concuerdan con lo concluido según el Inventario del Síndrome de Bournot de Maslach, según el gráfico 12, donde el 81% de la muestra total de docentes presenta como el aspecto

de estrés más alto el de **Realización Personal** que se relaciona con la **Motivación** de la teoría de IE. Por otro lado, se verificó la existencia de diferencias en el nivel de estrés laboral de los docentes de Educación Inicial y los docentes del Primer Ciclo a través del Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo OIT. Los resultados son los siguientes:

- Educación Inicial: 13% Nivel Alto, 8% Moderado y 79% Bajo.
- Primer Ciclo: 0% Nivel Alto, 21% Moderado y 79% Bajo.
- Se concluye que existe mayor nivel de estrés laboral en Educación Inicial, pues en el Primer Ciclo ningún docente manifestó un Nivel Alto de estrés.

En el ciclo de E.I. y E.E.B. el nivel de estrés presenta los siguientes resultados: Educación Inicial E.I. y Primer Ciclo coinciden en la cantidad de docentes con Nivel Bajo de estrés, 79%. Y en el Nivel Alto y Moderado se encuentra el 21%; pero haciendo la salvedad de que Educación Inicial presenta un leve porcentaje de Nivel Alto de estrés, no así en Primer Ciclo, por lo se concluye que mayor estrés presentan los docentes de Educación Inicial. En el Segundo Ciclo se encuentra 83% en Nivel Bajo, y en el Tercer Ciclo, 88% de Nivel Bajo.

En el Tercer Ciclo la muestra está compuesta por 50% de mujeres y 50% de varones, lo que ayudó a comparar el nivel de estrés entre estos dos grupos. Los resultados arrojan que las docentes mujeres presentan un Nivel Alto de estrés en un 9%, Nivel Moderado 8% y Nivel Bajo 83%; mientras que los docentes varones presentan en el Nivel Alto 0%, Nivel Moderado 8% y Nivel Bajo 92%. Se concluye que las docentes mujeres presentan mayor nivel de estrés que los docentes varones.

En cuanto al objetivo de corroborar si el estrés laboral guarda relación con la cantidad de años de servicio en la docencia, los resultados son los siguientes: de 1 a 10 años de servicio, el 6% presenta Nivel Alto, y el 4% Nivel Moderado. De 11 a 20 años de servicio, 4% presenta un Nivel Moderado de estrés. De 21 a 30 años, 1% Nivel Alto y 2% Nivel Moderado. Y por último, de 31 a 40 años de servicio ningún docente presenta Niveles Alto o Moderado de estrés. Esto significa que en los primeros años de servicio se agudiza el estrés, posiblemente por la falta de experiencia y por el deseo de hacer lo mejor.

A continuación se pasa a especificar los aspectos del Estrés que miden factores personales según el Inventario de Burnout de Maslach. En relación con los años de servicio, de 0 a 10 años es la Realización Personal con 58%; de 11 a 20 años es el Agotamiento Emocional, con 38%; de 21 a 30 años, no existen diferencias significativas entre los tres aspectos: Agotamiento Emocional 34%, Despersonalización 33% y Realización Personal 33%.

En conclusión, el Burnout o Estrés Laboral Crónico resulta de una discrepancia entre las expectativas e ideales individuales, y la dura realidad de la vida cotidiana. El proceso de burning-out puede ser visto conscientemente por la persona afectada, o bien puede mantenerse no reconocido durante mucho tiempo.

Poco a poco la persona se va sintiendo afectada, y va cambiando sus actitudes hacia el trabajo y hacia las personas con las que trabaja, hasta que el proceso termina. Puede sentirlo a nivel emocional como una activación excesiva, por sus síntomas o por su conducta en el trabajo.



La estrategia que utiliza cada persona para afrontar estas señales de alarma va a ser crucial para que se desarrolle o no el Burnout, para que resulte un rendimiento eficaz y satisfactorio, o bien deterioro, insatisfacción y Burnout.

No obstante, es preciso reconocer que no hay ninguna estrategia de afrontamiento que sea válida de forma universal, por lo tanto, la persona que posee este síndrome debe ser vista por un médico y así determinar el tratamiento, no obstante el primer paso para poder sanar es el reconocimiento de la enfermedad y tener ánimo para seguir adelante.

Luego del análisis exhaustivo que se ha realizado del Estrés Laboral del docente en relación a los factores personales y los factores organizacionales, se realizan las oportunas recomendaciones.

---

## Bibliografía

- Ander-Egg, E. *Métodos y técnicas de la investigación social II. La ciencia: su método y la expresión del conocimiento científico*. Buenos Aires: Lumen Humanitas, 2003
- Bericat, E. *La integración de lo cuantitativo y lo cualitativo en una investigación*, Barcelona: Ariel, 2003.
- Centurión, Diosnel. *Investigación, Método y Estilo*. Editora CRV. Brasil 2012.
- Eslipak, O. *Estrés Laboral*. Alcmeon 19. N° 4. 1996
- Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Monográfico, *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 16 (2): 101-102. 2000
- Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. *Desgaste psíquico en el trabajo*. Madrid: Síntesis Psicología. 1997.
- Guerrero, E. *Estudio y análisis descriptivo de bajas laborales docentes*. *Psicología Educativa* 3, pp. 175-187. 1997
- Guerrero, E. *Burnout o desgaste psíquico y afrontamiento del estrés en el profesorado*. En MEC, *Premios Nacionales de Investigación 1998*, Colección Investigación (pp. 298-317). Madrid: Ministerio de Educación y Cultura-CIDE. 1999
- Hernández Sampieri et al. *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Mc Graw Hill. México. 2010
- Lazarus, Richard S. *Estrés y emoción. Manejo e Implicaciones en Nuestra Salud*.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. *Inventario "burnout" de Maslach*. Manual. Madrid: TEA Ediciones. 1997
- Miranda, Estelbina de Alvarenga. *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Edición gráfica: A4 Diseños. Asunción, Paraguay. 2012
- Moreno J. B. y González G. J., Garrosa H.E. (1999) *Burnout Docente, Sentido de la Coherencia y Salud Percibida*. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, (4), 3, pp.163-180.
- OIT- OMS *Cuestionario sobre el estrés laboral en el Trabajo*.
- Selye, Hans. *El estrés de la vida*. Editorial Mc Graw Hill. Estados Unidos 1978
- Tobin, Halroyd, Reynolds y Kigal. 1989 *Inventario de Estrategias de Afrontamiento*. Adaptación por Cano, Rodríguez y García. 2006